

<<旅游企业业务流程再造>>

图书基本信息

书名：<<旅游企业业务流程再造>>

13位ISBN编号：9787121106408

10位ISBN编号：712110640X

出版时间：2010-4

出版时间：电子工业出版社

作者：李京颐，刘志华 著

页数：326

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<旅游企业业务流程再造>>

内容概要

本书共6章。

第1章介绍旅游企业业务流程的含义和特点；第2章研究旅游企业业务流程的再造问题；第3章探讨流程再造的一般过程、方法；第4章研究酒店一般业务流程及其信息化问题；第5章研究旅行社管理信息系统的功能设计和流程重组问题；第6章在业务梳理和分析的基础上，研究景区业务流程重组以及信息技术的应用等问题。

本书可以作为高等学校旅游信息管理专业和旅游管理专业本科生及其他旅游从业人员、教师和旅游研究者的参考用书。

<<旅游企业业务流程再造>>

书籍目录

第1章 旅游企业业务流程及其特征 1.1 旅游企业业务流程 1.1.1 旅游企业的业务和业务要素 1.1.2 旅游企业业务流程及其组成要素 1.1.3 旅游业务流程分类 1.1.4 研究旅游业务流程的意义 1.2 旅游企业的业务流程特征和影响业务流程的因素 1.2.1 旅游企业的业务流程特征 1.2.2 影响业务流程的因素 1.3 流程重组与流程的描述与设计 1.3.1 流程描述和设计的意义 1.3.2 旅游业务流程描述的一般方法 1.3.3 旅游企业流程设计原则和要点 1.3.4 流程设计的一般程序 1.3.5 旅游企业流程的总体设计 1.4 旅游企业业务流程的管理 1.4.1 流程管理对于流程再造的意义 1.4.2 旅游业务流程管理工作的基本内容 参考文献 第2章 旅游业务流程再造的理论分析 2.1 业务流程再造的含义 2.1.1 流程再造的核心思想 2.1.2 流程再造的必要性 2.1.3 流程再造产生的历史背景 2.2 旅游企业流程再造的原则和分类 2.2.1 旅游企业流程再造的原则 2.2.2 旅游企业流程再造的分类 2.3 影响旅游企业流程再造的因素 2.3.1 影响因素的一般分析 2.3.2 企业流程再造的实践 2.4 旅游企业流程再造所涉及的基本内容 2.4.1 流程再造涉及的三个方面 2.4.2 流程再造涉及的四个层面 2.5 旅游企业流程再造的实施方式 2.5.1 关于流程再造实施的一般研究 2.5.2 旅游企业流程再造的实施 2.6 流程再造与企业发展战略的关系 2.6.1 企业战略与流程再造的一般关系 2.6.2 基于市场的战略视角 2.6.3 基于资源的战略视角 2.6.4 从战略到流程 参考文献 第3章 旅游业务流程再造的一般过程和方法 3.1 诊断和评价 3.1.1 对现有流程进行诊断和评价的意义 3.1.2 BPR机会的确认 3.1.3 流程诊断方法 案例：某旅行社出团出现的客户投诉分析 3.2 选择关键流程 3.2.1 流程与关键流程 3.2.2 选择关键流程的方法 案例：某旅行社关键流程的判定分析 案例：酒店关键流程选择 案例：故宫可持续发展分析 3.3 流程设计和优化 3.3.1 业务流程分类和设计原则 3.3.2 流程结构和设计要点 3.3.3 流程描述方法 案例：物品采购招标的工作流图表 3.3.4 流程的优化 3.4 组织再造 3.4.1 组织再造的含义和必要性 3.4.2 组织再造的内容 3.4.3 旅游企业组织再造的一般趋势 参考文献 第4章 酒店业务流程再造 4.1 酒店概述 4.1.1 酒店的概念及分类 4.1.2 我国酒店业的发展趋势 4.2 酒店总体业务 4.2.1 酒店组织结构 4.2.2 酒店的总体经营及管理 4.2.3 酒店全局性日常事务管理工作 4.2.4 酒店日常行政事务管理工作 4.3 酒店业务流程再造 4.3.1 酒店管理信息化概述 4.3.2 预订部流程再造 4.3.3 前厅部流程再造 4.3.4 客房部流程再造 4.3.5 酒店客账及夜审管理流程 参考文献 第5章 旅行社业务流程及其再造 5.1 旅行社概述 5.1.1 旅行社的含义和职能 5.1.2 旅行社分类和组织结构 5.1.3 旅行社的经营变化及发展趋势 5.2 旅行社业务流程梳理 5.2.1 旅游产品设计与市场营销 5.2.2 旅行社采购 5.2.3 对外报价、跟踪销售和业务操作 5.2.4 实施旅游服务计划 5.2.5 服务质量监控 5.2.6 财务监管与服务保障 5.3 旅行社业务流程的信息化再造 5.3.1 信息化建设对旅行社传统业务流程的影响 5.3.2 旅行社信息化的业务流程分析 5.3.3 旅行社管理信息系统的主要功能 5.3.4 旅行社管理信息系统的实现 参考文献 第6章 旅游景区业务及流程再造 6.1 旅游景区类型与业务特点 6.1.1 旅游景区的概念和分类 6.1.2 旅游景区业务的特点 6.1.3 旅游景区业务管理的研究现状和原则 6.2 景区业务的基本内容与特征分析 6.2.1 景区业务的基本内容 6.2.2 景区办公流程 6.2.3 景区资源与资产管理流程 6.2.4 游客管理流程 6.2.5 突发事件处理程序 6.2.6 环境卫生 6.3 景区业务流程的信息化再造 6.3.1 景区信息系统的总体功能设计 6.3.2 资源与资产 6.3.3 活动 6.3.4 相关单位 6.3.5 票务 6.3.6 预订 6.3.7 办公管理 参考文献

<<旅游企业业务流程再造>>

编辑推荐

随着网络信息技术的发展及其在旅游行业中的应用，旅游业务流程再造问题日益受到人们的重视。

《旅游企业业务流程再造》从理论和实践两个层面对此进行了探讨。

在理论层面，重点分析了旅游业务流程与一般业务流程的联系和区别，研究了对旅游业务流程进行再造的原则、内容、一般方法和实施的策略等问题；在实践方面，从信息化发展和应用的角度，主要讨论了酒店、旅行社和景区业务流程的梳理和再造，分析了信息化应用对于这些企业业务流程所能产生的影响等问题。

全书的基本思路是：先做理论的分析，再做实际的讨论。

在研究方法上，注重4个结合，即理论与实际相结合、实证与规范相结合、一般与特殊相结合、技术与业务相结合。

《旅游企业业务流程再造》共6章。

前3章主要是旅游业务流程再造的理论分析，后3章主要是关于旅游企业在信息技术应用的前提下，如何重组其业务流程的实证分析。

<<旅游企业业务流程再造>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>